

ГЛАВА 7

.....

Другие ориентированные на решение навыки

Сосредоточенность на позитиве, решении и будущем способствует изменениям в желаемом направлении. Поэтому сосредоточьтесь на разговоре, ориентированном на решение, а не на на разговоре, ориентированном на проблему.

Джон Уолтер

ЭКСТЕРНАЛИЗАЦИЯ ПРОБЛЕМЫ

Экстернализация проблемы может помочь клиенту увидеть проблему как нечто отдельное от него — нечто, что, конечно, влияет на клиента, но не всегда и не везде управляет его жизнью. Это вмешательство заимствовано из нарративной терапии Уайта и Эпстона [White & Epston, 1990]. Экстернализируя проблемы, они давали своим клиентам свободу отстраниться от проблемных представлений о себе. Спрашивая клиентов о том, как определенная проблема влияет на их жизнь и отношения, они предлагали клиентам возможность получить больше контроля. Проблема может восприниматься как нечто отдельное от клиента и обычно оказывающее на него негативное влияние. Вследствие этого специалист и клиент рассматривают проблему как врага, с которым они могут бороться вместе.

Де Шазер [De Shazer, 1984] использовал метафору игры в теннис: как игроки в теннис, специалист и клиент (или клиентки) стоят по одну сторону сетки, а проблема является их противником. Можно также экстернализовать проблему, нарисовав ее или выбрав для нее символ. Сначала проблеме дается имя (X), например, Депрессия, Гнев или (для ребенка с СДВГ) Гипермонстр. Вопрос к клиенту звучит следующим образом: “Какое имя вы можете дать

тому, что вас беспокоит?”. Затем можно найти моменты, когда X отсутствует или не контролируется (т.е. исключения), и выяснить, что клиент делает по-другому в такие моменты. Можно также спросить клиента, когда X определенно проявляется и как он, клиент, с этим справляется. В зависимости от потребностей клиента, можно уделить проблеме больше или меньше времени. Таким образом, можно повысить компетентность клиента и его уверенность в том, что он способен осуществлять больший контроль над своей жизнью. Это также может устранить необходимость винить других в сложившейся ситуации, поскольку человек может сотрудничать с другими, чтобы получить больший контроль над проблемой.

Нарративная терапия использует фразу “уникальные результаты”, когда речь идет об исключениях, и рассматривает эти два термина как взаимозаменяемые. Де Шазер [*De Shazer, 1991*], однако, отметил заметное различие: уникальный результат является единственным, тогда как исключения повторяются до тех пор, пока не станут новым правилом.

ОЦЕНОЧНЫЕ ВОПРОСЫ ДЛЯ ЭКСТЕРНАЛИЗАЦИИ ПРОБЛЕМЫ

На каждой сессии клиент может указать по шкале от 10 до 0, в какой степени проблема контролирует его. Оценка 10 означает, что клиент полностью контролирует проблему, а 0 — что проблема полностью контролирует клиента. Если клиентов несколько, вопрос можно задать всем присутствующим. Само собой разумеется, что в большинстве случаев проблема становится менее заметной или даже исчезает, если контроль клиента усиливается.

Вот некоторые оценочные вопросы, ориентированные на решение, которые специалист может задать для экстернализации проблемы.

- Как вы сейчас оцениваете свою ситуацию по шкале контроля?
- Какой была оценка на прошлой неделе (или на прошлой сессии)?
- Если оценка выше, чем раньше, как вам удалось достичь этого улучшения?

- Если оценка осталась прежней, как вам удалось сохранить этот балл?
- Если оценка ниже, чем раньше, что вы могли бы сделать, чтобы вернуться на былой уровень или поднять балл? Что вы раньше делали в такой ситуации?
- Какие изменения заметили ваши близкие? Как это повлияло на их отношение к вам?

Дополнительные вопросы, ориентированные на решение, которые специалист может задать при экстернализации проблемы (X), могут быть такими.

- Что вы делаете, когда X берет верх?
- Как X удается контролировать вас?
- Что вы делаете (по-другому), когда вы контролируете X?
- Как вам удастся взять X под контроль?
- Что вы делаете, когда планируете обыграть X?
- Какое оружие есть в вашем распоряжении для этого?
- Как вам в последнее время удавалось обманывать X?

Приложение Ж представляет из себя протокол экстернализации проблемы.

ПРОЕКЦИЯ В БУДУЩЕЕ

Долан [Dolan, 1998] и Исебаерт [Isebaert, 2005] описали ряд способов, как заставить клиента изучить себя в текущей ситуации с точки зрения будущего. Эти способы включают в себя письмо из будущего, совет от повзрослевшего и мудрого Я клиента и рефлексии, размышление о ситуации клиента на 1 год вперед и 5-летний план. Кови [Covey, 1989] описывает технику, в которой он дает клиенту возможность предположить, что бы тот хотел услышать от других людей на своих похоронах. Опыт показывает, что только те клиенты, которые мотивированы на изменение собственного поведения,

готовы представить, как они могут повлиять на свою нынешнюю жизнь из будущего. Для клиентов, которые все еще являются посетителями или истцами, рекомендуются другие вмешательства (см. главу 2).

Письмо из будущего

Клиент получает следующее задание.

Напишите письмо из будущего своему нынешнему Я. Выберите время в будущем, которое для вас актуально (например, 1 год, 5 лет). Пусть ваше будущее Я из этого периода времени напишет вашему нынешнему Я, что у вас все хорошо, рассказав, где вы находитесь и что делаете. Опишите самые важные вещи, которые вы сделали, чтобы достичь этого момента. Наконец, дайте себе мудрый и добрый совет из будущего.

В качестве тренера команды психического здоровья организации “Врачи без границ” я готовила консультантов на севере Шри-Ланки. Они работали в лагерях беженцев, которые появились во время войны между “Тамильскими тиграми” и правительством Шри-Ланки. В рамках тренинга участники писали себе письма из будущего. Одна из участниц начала плакать, когда писала письмо. После этого она сказала, что письмо помогло ей осознать, что она должна продолжать заботиться о своих детях, несмотря на то, что ее муж пропал без вести, а дом сгорел полгода назад. “Я чувствовала себя мертвой внутри. Написав это письмо, я снова почувствовала себя живой”, — сказала она.

УПРАЖНЕНИЕ 20

Напишите письмо из будущего своему нынешнему Я и позвольте себе осознать, какое влияние может оказать на вас написание такого письма.

Для клиентов, проходящих терапию отношений, написание писем из будущего, как выяснилось, дает много отправных точек для улучшения отношений.

Взрослый и мудрый я

Клиента можно попросить представить, что прошло много лет, и он стал старше и мудрее, но при этом он по-прежнему здоров, хорошо выглядит и сохранил все свои интеллектуальные способности. Специалист может задать клиенту следующие вопросы.

- Оглядываясь на свою жизнь, какой совет вы бы дали своему молодому Я?
- Оглянувшись назад, скажите, что вас больше всего радует в той жизни, которую вы прожили?
- Есть ли что-то, что вы хотели бы делать чаще или сделать по-другому?
- Можете ли вы указать по шкале от 10 до 0, в какой степени вы реализовали эти желания на данный момент?
- Что, как вы надеетесь, ваши дети будут с наибольшей любовью вспоминать о вашей жизни с ними?
- Какой самый маленький шаг вы могли бы сделать, чтобы достичь более высокого балла?

Клиент также может совершить воображаемую прогулку со своим старшим и мудрым Я и попросить совета в поиске решения своей проблемы.

Год спустя

Клиент описывает день из своей жизни через год. Описание того, что клиент делает в течение дня, может быть подробным и детальным. Если клиенту трудно сделать выбор в настоящем, то такое упражнение может быть очень полезным. Оно поможет увидеть возможные последствия потенциальных решений.

Даже если у специалиста сложилось впечатление, что клиент не осознает последствий определенного выбора, это все равно может быть ценным вмешательством.

Пятилетний план

Клиенту предлагается заглянуть в будущее дальше, чем обычно. Его просят расчертить большой лист бумаги, изобразив на нем систему координат. На вертикальных линиях клиент перечисляет (промежуточные) цели, которых он хотел бы достичь, которые могут касаться, например, работы, отношений или денег. На горизонтальных линиях клиент записывает для каждой цели то, чего он хотел бы достичь через 5 лет. На полях клиент записывает шаги, которые он может предпринять для достижения цели, например, ответы на вопросы: “Если я хочу быть там через 5 лет, то как далеко я должен продвинуться через 3 года? Чего я должен достичь к тому времени? А через 2 года? А за 1 год? А за 3 месяца? И что я могу начать делать сейчас?”. Пятилетний план помогает клиентам сформулировать реалистичные цели и расположить их на временной линии, чтобы понять, какие шаги можно предпринять, чтобы максимально увеличить шансы на достижение целей через 5 лет.

Посещение собственных похорон

Клиента просят представить, что он путешествует во времени на похороны, которые состоятся через 3 года. Это окажутся похороны самого клиента. Четыре человека будут произносить хвалебные речи: член семьи клиента, друг, кто-то с работы и кто-то, кого клиент знает через свою социальную сеть (например, представитель религиозной организации или спортивной секции). Клиента спрашивают: “Что бы вы хотели, чтобы эти люди сказали о вас на ваших похоронах? Что бы вы хотели изменить в их жизни?”.

Использование матрицы взаимодействия

Матрица взаимодействия (табл. 7.1) используется для проведения сессий, ориентированных на решение, с точки зрения взаимодействия и для того, чтобы предложить клиенту рассмотреть различия в перспективах. Матрица хорошо иллюстрирует, “как различия в вопросе может иметь значение” [Walter & Peller, 1992, p. 177].

Первая позиция на матрице — это позиция Я, то есть клиента просят ответить на вопросы с его собственной точки зрения. Вторая позиция — это позиция “другого”, то есть клиенту предлагается отвечать так, как будто он говорит за кого-то другого. Например, на сессиях с семейными парами мужа могут спросить, что, по его мнению, ответила бы жена, если бы ее спросили, что помогло бы решить проблему в отношениях. Затем жену спрашивают, что, по ее мнению, сказал бы муж. Чтобы ответить на такой вопрос, клиент должен на некоторое время отложить свои собственные идеи и представить, что бы сказал другой человек. Это часто заставляет человека искать новую и другую информацию и лучше понять точку зрения другого человека. Третья позиция — это позиция дистанцирования, то есть клиент может представить, что наблюдала бы муха на стене или что показала бы видеозапись ситуации: “Предположим, я увижу видеозапись момента, когда ваша цель достигнута, и запись текущей ситуации. Какие различия я бы увидел? Как бы я смог определить, что это видеозапись будущей ситуации?”. Каждый вопрос и каждая точка зрения в интерактивной матрице побуждает клиента думать о проблеме по-другому. Таким образом легче обнаружить исключения (в настоящем и прошлом) и новые решения. Клиент также получает лучшее представление о том, какое влияние его поведение оказывает на другого человека, что, скорее всего, сделает клиента более склонным изменить что-то в своем поведении. Использование матрицы взаимодействий рекомендуется и для групп, например, в терапии отношений и семейной терапии; она часто усиливает взаимопонимание и открывает новые перспективы.

В похожей технике циркулярного интервью, которое используется в системной терапии, других участников терапии также просят ответить за клиента. Иногда спрашивают прямого разрешения клиента на участие в этой несколько необычной форме интервью.

Таблица 7.1 Матрица взаимодействия

| Позиция восприятия | Цель | Чудо | Исключение |
|---------------------------------------|---|---|---|
| Я | В чем цель вашего визита? | Что вы будете делать по-другому? Что другой человек будет делать по-другому? | Что вы делаете по-другому? Что другой человек делает по-другому? |
| Другие | В чем другие видят цель вашего визита? | Что нового они увидят в вашем поведении? | Какие изменения они видят в вашем поведении? |
| Видео/муха на стене (дистанцирование) | Как я вижу цель вашего визита? Как я вижу цель другого человека? | Что нового я увижу в вашем поведении? | Какие изменения я вижу в вашем поведении? |

Вопросы исключения можно задать в настоящем и прошедшем времени.

СЛУЧАЙ 12

Во время сессии терапии отношений, где целью обоих партнеров является возобновление хороших отношений, мужу задаются следующие вопросы: "Что могло бы заставить вашу жену сказать, что вы как пара встали на правильный путь? Что, по мнению вашей жены, вы делаете по-другому? И как, по-вашему, отреагировала бы на это ваша жена?". Жену спрашивают: "Как бы ваш муж смог определить, что вы как пара находитесь на правильном пути к восстановлению хороших отношений? Что, по мнению вашего мужа, необходимо для этого сделать?". Их обоих спрашивают: "Как вы думаете, как ваши дети смогут понять, что между вами все наладилось? Что вы оба будете делать по-другому, когда ваши отношения снова станут лучше?".

Еще одним преимуществом использования матрицы взаимодействий является то, что те, кто отсутствует, каким-то образом могут присутствовать во время сессий.

СЛУЧАЙ 13

В определенный момент во время медиации по разводу и опеке мужчина хочет прервать сессию. Медиатор спрашивает его: “Предположим, вы бы продолжили. Какой первый маленький шаг вы могли бы сделать, чтобы иметь возможность продолжать?”. Мужчина отвечает, что не знает. Тогда медиатор задает вопрос из матрицы взаимодействий: “ложимПредпо, мы бы спросили ваших детей. Что бы они сказали, каким мог бы быть первый шаг?”. Женщина быстро отвечает, что дети испугаются, если их спросить о чем-либо. Посредник спрашивает: “А если бы ваши дети не испугались? Что бы они сказали, каким может быть первый шаг?”. Мужчина говорит, что они ответили бы, что они могли бы пойти вчетвером сделать что-нибудь веселое, например, сходить в парк или поесть гамбургеры. На самом деле, мужчина и женщина считают, что это хорошая идея, и после некоторого поощрения со стороны медиатора они договариваются пойти в парк и на детскую площадку на час на той же неделе, если будет хорошая погода, или, если погода будет плохой, пойти с детьми за гамбургерами. Медиатор просит обоих клиентов поддерживать легкий разговор в присутствии детей, а если это окажется трудным, притвориться, что между ними все идет достаточно хорошо (ради детей).

УПРАЖНЕНИЕ 21

Возьмите ситуацию, в которой у вас возникла проблема с другим человеком. Задайте себе все вопросы из интерактивной матрицы или попросите кого-то другого задать вам эти вопросы в том порядке, в котором они появляются, от цели к гипотетическим решениям (чудо) и исключениям. Отметьте разницу между вашими реакциями на вопросы и обратите внимание на то, как это меняет ваш личный образ, который у вас есть относительно вашей жизни. Перейдите к каждому вопросу с другой точкой зрения и обратите внимание на то, как меняется ваша реакция и образ. Какие различия вы видите в своем образе? Какие вопросы имеют большее значение или являются наиболее полезными?

НЕВЕРБАЛЬНЫЕ СТРАТЕГИИ

Невербальные стратегии могут быть использованы в интервью, ориентированном на решение, чтобы помочь клиенту достичь своей

цели. К ним относятся использование доски, создание рисунков и применение топографических метафор.

Использование доски

Специалист и клиент используют доску или лист бумаги, чтобы нарисовать и записать этапы формулирования цели, обнаружения исключений и составления оценочных вопросов, ориентированных на решение. Рекомендуются, чтобы специалист позволил клиенту сделать как можно больше рисунков и записей, чтобы стимулировать активную позицию клиента. Как только цель сформулирована, можно нарисовать на доске или бумаге круг и записать в нем цель. Рядом с кругом можно нарисовать шкалу и указать, в каком месте шкалы находится клиент в данный момент, если 10 — это цель, а 0 — самый худший момент, который клиент когда-либо переживал. Затем специалист может задать вопросы по шкале, ориентированные на решение: “Как вам удалось оказаться на этом уровне? Как бы выглядело повышение на один балл и что необходимо для того, чтобы вы достигли этого? И что еще?”. Вокруг отмеченной формулировки цели можно нарисовать второй круг, в котором специалист (или, что еще лучше, — сам клиент) записывает на доске все средства, которые могут приблизить клиента к цели, то есть исключения, которые помогли в прошлом, и все другие возможности, которые также могут помочь. Когда все средства записаны во втором круге, специалист спрашивает, с какой из этих возможностей клиент хочет начать и как другие люди могут помочь ему реализовать эту возможность. Одно или несколько из этих средств могут быть предложены в качестве домашнего задания.

Создание рисунков

Специалист просит клиента сделать два рисунка: один — текущей проблемы, а другой — желаемого будущего, которое клиент хотел бы реализовать. Затем клиента просят нарисовать дорогу или мост от первого рисунка ко второму. Это упражнение показывает, как клиент видит дорогу или мост, какую часть пути он уже

прошел и какую часть ему еще предстоит пройти. Шаги, которые клиент может предпринять для достижения цели, также можно набросать на нескольких дополнительных рисунках. Таким образом, можно сделать ориентированный на решение комикс, состоящий, скажем, из шести рисунков. Здесь важен порядок, в котором делаются эти шесть рисунков. Первый рисунок — это текущая ситуация, и он включает в себя проблему. Последний рисунок — изображение, на котором цель была достигнута. Рисунки относятся к шагам, которые клиент может предпринять, чтобы прийти к ситуации, изображенной на последнем рисунке.

Если клиентов несколько, они могут обсудить рисунки вместе и сравнить их друг с другом. Затем специалист может спросить, как клиенты могут достичь своей цели и каким образом каждый клиент может помочь другим в этом процессе.

Если используется техника экстернализации проблемы, клиент также может нарисовать проблему. Какую форму, какие цвета принимает проблема? Как она выглядит? Хмурится ли она? Впоследствии клиент может разработать план, с помощью которого он сможет победить проблему. Другие люди, которые могут помочь, включая специалиста, могут подыграть ему. Клиент может нарисовать этот план на том же или отдельном листе бумаги.

Использование топографических метафор

Топографические метафоры — это интервенции, в которых специалист выступает в роли режиссера, дающего указания, где должен сидеть клиент (или клиенты). Топографические метафоры требуют, чтобы специалист не считал расположение клиентов или свое собственное в комнате вопросом случайности, а размышлял о том, способствует ли место, которое занимает каждый, успешному проведению сессии.

Эриксон, психиатр, упомянутый в первой главе, часто использовал топографические вмешательства для работы с различными комбинациями групп клиентов в течение одной сессии. Например, во время семейной сессии он попросил ребенка выйти из комнаты

и попросил мать занять место ребенка, объяснив, что когда она сидит на месте своего ребенка, она может в буквальном смысле поставить себя на его место.

Терапевт, как и клиент, не должен быть слишком привязан к своему месту. Когда специалист хочет поддержать клиента, он может передвинуть свой стул ближе к нему. Важно и обратное действие: отодвигая свой стул, специалист показывает, что не хочет участвовать в определенной части сессии (см. обсуждение интервенций для клиентов, которые спорят). Если специалистов двое, например, в групповой терапии, возможны различные конфигурации.

Специалист также может изменить план рассадки во время сессии или перейти в другую комнату. Селекман пишет: “Иногда мы переходим в совершенно другую комнату, когда начинаем эту часть оценочной сессии. Я говорю: “Теперь мы можем поговорить о решениях и изменениях — о том, где вы хотите быть, когда мы добьемся успешного результата” [Selekman, 1997, р. 57]. Понятно, что не каждый терапевт имеет в своем распоряжении “комнату проблем” и “комнату решений”, да это и не обязательно.

Один из вариантов был предложен Меткалф [Metcalf, 1998]. В групповой терапии она использует комбинацию топографических метафор и проекций во времени, называемую техникой трех стульев. Первый стул представляет жизнь клиента 5 лет назад, второй обозначает настоящее, а третий — его жизнь через 5 лет. Интервалы могут быть уменьшены или увеличены. Участникам группы предлагается садиться на разные стулья и рассказать о себе так, как будто время, обозначенное стулом, наступило сейчас. Другие члены группы могут задавать следующие вопросы.

- Счастливы ли вы?
- Каков был ваш самый большой страх?
- На каком стуле вы чувствовали меньше страха или больше счастья?
- Как вам удавалось решать свои проблемы в прошлом?
- Какой совет помог бы вам тогда?

СЛУЧАЙ 14

Во время сессии терапии отношений муж и жена сначала сидят рядом друг с другом, лицом к терапевту. Настроение мрачное; они почти не смотрят друг на друга. Общение на сессии проходит полностью через терапевта. Через некоторое время, когда терапевт спрашивает о взаимных целях и исключениях и задает оценочные вопросы, клиентов просят сесть под углом 90 градусов друг к другу. Терапевт объясняет причину такого изменения: оставшаяся часть сессии будет посвящена совместной работе по формулированию цели и способов ее достижения. К некоторому удивлению терапевта, клиенты делают то, о чем он просит. Таким образом, клиентам становится легче смотреть друг на друга и разрабатывать совместную цель. Кроме того, благодаря этим изменениям терапевт перестает быть центром сессии.

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ РОЛЕВЫХ ИГР. ЗАДАЧИ “ПРИТВОРСТВО” И “СЮРПРИЗ”

Большинство клиентов считают, что им нужно подождать, пока проблема не будет решена, прежде чем они смогут начать вести себя по-другому. Вместо того чтобы ждать, пока проблема исчезнет сама собой, терапевт предлагает притвориться, что проблема решена. В терапии, ориентированной на решение, специалист дает клиенту возможность почувствовать себя сильнее и испытать ощущение обретения контроля над проблемой. Поэтому специалист может предложить клиенту притвориться, что дела идут лучше. Это может произойти во время сессии: клиент или клиенты (например, пара или семья) могут притвориться, что проблема решена, что дела идут лучше или что цель уже достигнута, в ролевой игре. При этом им предлагается обратить особое внимание на различия с текущей ситуацией. Задание на притворство также может быть предложено в качестве домашнего задания. Задание заключается в том, чтобы в течение определенного времени (час, день) между сессиями делать вид, что часть чуда уже произошла или что клиент уже присвоил ситуации более высокую оценку. Если клиентов несколько, каждый может угадать, когда остальные решили выполнить задание по притворству. Во время следующей сессии они могут обсудить, что заметили друг в друге.

Задание на притворство — это поведенческое задание, поэтому оно подходит только для клиентов, которые являются пользователями и мотивированы изменить что-то в своем поведении.

Разновидностью этой задачи является задача-сюрприз, которая также подходит только для пользователей. Одного из клиентов просят сделать что-то (незаметно) новое, чтобы удивить другого в перерывах между сессиями со специалистом. Другой человек может попытаться понять, что это за сюрприз, и рассказать о нем во время следующей сессии. Клиенты более склонны выбирать в качестве нового позитивное поведение (и часто оказывается, что сюрприз представляет совершенно другой набор поведения). Когда целью подростков является удивить своих родителей, задача удивления также чаще включает в себя позитивное поведение.

Цель обоих заданий — спровоцировать появление исключений в действиях клиентов. Это может быть способом подчеркнуть позитивное поведение и заставить проблемное поведение отойти на второй план. Когда такое позитивное поведение замечается, это дает клиентам повод для развития.

ВМЕШАТЕЛЬСТВА ДЛЯ КЛИЕНТОВ В КРИЗИСНЫХ СИТУАЦИЯХ

Иногда клиент хочет сразу же записаться на прием, потому что переживает кризис. При работе с кризисными ситуациями специалисты часто склонны забирать бразды правления у клиента и начинать работать, ориентируясь на проблему. Они считают, что работать над решением проблемы можно только позже. Однако, даже если клиент находится в кризисе, можно с самого начала продуктивно работать, ориентируясь на решение [Bakker & Bannink, 2008]. В конце концов, большинство людей в кризисе быстро стабилизируются, если им предложить направить свое внимание на то, что они хотят изменить (формирование цели), и использовать свои прошлые успехи и компетенции. В кризисных ситуациях последние часто (временно) скрыты от глаз. Не все клиенты в кризисной ситуации принимают приглашение поговорить о своих целях и о том, как они

хотят, чтобы все было, поскольку они часто очень заинтересованы в описании своих проблем. В таком случае, возможно, будет разумно сосредоточить разговор на компетенциях, то есть на том, как клиент справляется с ситуацией и какие стратегии он использует, чтобы удержаться на плаву.

Вот некоторые вопросы, ориентированные на решение, для клиентов, находящихся в кризисе.

- На что вы надеетесь? Что бы это изменило?
- Чем я могу вам помочь?
- Что вы уже пытались сделать и что из этого помогло (даже если совсем немного)?
- Что бы вы хотели, чтобы было по-другому?
- Предположим, сегодня ночью, пока вы спите, произойдет чудо... (вопрос о чуде).
- Предположим, вы чувствуете себя спокойнее, и все становится более ясным для вас. Что бы тогда изменилось?
- Предположим, вы чувствуете себя спокойнее, и все становится яснее для вас. Что бы вы сделали в первую очередь?
- Как вам удастся держаться на плаву?
- Как вам удалось прийти сюда и попросить о помощи?
- Что вы делаете, чтобы позаботиться о себе в этих обстоятельствах?
- Кто (и что), по вашему мнению, мог бы помочь больше всего в данный момент?
- Как вам удастся... учитывая все, через что вы прошли?
- Что помогало вам справляться до сих пор?
- Что, по вашему мнению, является самым полезным из того, что я, как специалист, мог бы сделать?
- Могло ли быть хуже, чем сейчас?
- Почему дела обстоят не хуже?

- Что самое важное для вас нужно помнить, чтобы справиться с этой ситуацией?
- По шкале от 10 до 0, где 10 означает, что вы справляетесь с ситуацией, а 0 означает, что вы не можете справиться с ней вообще, насколько хорошо вы справляетесь со всем этим?
- Как получилось, что вы уже находитесь на этом уровне?
- Как бы выглядела ситуация при более высоком балле?
- Как бы вы смогли определить, что вы оказались на один балл выше?
- Как бы вы смогли подняться на один балл?
- Насколько вы мотивированы подняться на один балл?
- Насколько вы уверены в том, что вам удастся подняться на один балл?
- Что изменится для вас, если вы подниметесь на один балл?

РАБОТА С КЛИЕНТАМИ, КОТОРЫЕ ГОВОРЯТ, ЧТО НЕ ЗНАЮТ

Клиенты иногда говорят, что не знают ответа на вопрос. Это часто вызывает у специалиста чувство раздражения, обескураженности или неуверенности. Это может быть признаком того, что клиент еще не стал пользователем и поэтому не готов размышлять над этими вопросами. В этом случае лучше задавать открытые вопросы, то есть вопросы, начинающиеся со слов “что”, “как” и “когда”. Если специалист задает закрытые вопросы, риск того, что клиент ответит “я не знаю”, гораздо выше, особенно в случае с посетителями и истцами. В таких случаях нередко в конце сессии специалист часто понимает, что работал больше, чем клиент.

Сравните следующие два вопроса об исключениях.

- Был ли в последнее время момент, когда проблема отсутствовала или была менее значимой?
- Когда последний раз был момент, когда проблема отсутствовала или была менее значимой?

Первый (закрытый) вопрос предлагает клиенту ответить “да” или “нет”, после чего специалист должен придумать что-то еще. Второй (открытый) вопрос подразумевает, что были исключения, и предлагает клиенту подумать и поговорить о них.

Вот некоторые интервенции и вопросы, которые специалист, ориентированный на решение, может использовать, когда клиент отвечает, что не знает ответа на вопрос терапевта.

- Спросите себя, важно ли для клиента, чтобы он знал ответ на вопрос.
- Просто подождите. В большинстве случаев клиент предложит другой ответ в течение 6 секунд. Мысленно сосчитайте до шести, спокойно сядьте и выжидательно посмотрите на клиента.
- Вы можете ответить: “Это сложный вопрос, не так ли?” и подождать реакции.
- Вы можете ответить: “Попробуйте угадать”.
- Вы можете сказать: “Это сложный вопрос», а затем продолжить: “Предположим, вы знаете” или “Притворитесь, что знаете”.
- “На что была бы похожа ваша жизнь, если бы вы знали?”.
- “Что изменилось бы, если бы вы знали?”.
- “Что было бы лучше в вашей жизни, если бы вы знали?”.
- Вы можете сказать: “Предположим, вы знаете. Что бы вы сказали?” и подождать ответа. Клиент поймет, что вы ожидаете реального ответа и что вы уважаете его настолько, чтобы дать ему или ей время сформулировать хороший ответ. В первой главе я писала о гипотетических вопросах и своем предположении, что они в первую очередь задействуют правое полушарие головного мозга, в силу чего клиент часто действительно готов дать реальный ответ на этот вопрос.
- “Конечно, вы еще не знаете, но что вы думаете?”.
- “Предположим, есть кто-то, кто знает вас так же хорошо, как вы знаете себя. Что бы этот человек сказал?”.

- “Если бы я спросил вашего партнера (ребенка, коллегу), что бы он или она ответили?” (матрица взаимодействий).
- “Что бы сказал ваш партнер (лучший друг, важный человек в жизни клиента) о том, откуда вы знаете ответ?”
- “Предположим, что ваш партнер (ваш лучший друг, важный человек в жизни клиента) сидел бы здесь. Что бы он сказал? Был бы он удивлен? Кто был бы удивлен меньше всего?”

УПРАЖНЕНИЕ 22

Выберите партнера. Один из вас начинает разговор со слов: “Я слишком смущен, чтобы сказать вам, почему я пришел к вам. Я не осмеливаюсь сказать о своей проблеме”. Другой отвечает: “Предположим, что решение проблемы есть”. После чего следует вопрос: “Что изменится в вашей жизни, если проблема исчезнет?” или “На что тогда будет похожа ваша жизнь?” или “Как вы сможете определить, что решение есть?”. Возможны и другие вопросы.

Выполняя это упражнение, вы обнаружите, что для того, чтобы помочь клиенту достичь будущего, на которое тот рассчитывает, вовсе не обязательно знать что-то о проблеме. Со временем можно будет рассмотреть вопрос о том, нужно ли вообще говорить о ней.

РАБОТА С КЛИЕНТАМИ, КОТОРЫЕ НЕ ХОТЯТ ИЛИ НЕ МОГУТ ГОВОРИТЬ О СВОИХ ПРОБЛЕМАХ

Иногда клиент не хочет или не может говорить о своей проблеме. Причина может заключаться в том, что это секрет или что он слишком смущен. Однажды у меня на лечении была клиентка, которая отказывалась говорить об инцесте с отцом; если бы она это сделала, то уже не смогла бы отрицать, что это действительно произошло. По той же причине она не хотела писать об этом. В таких обстоятельствах большинство специалистов теряются в догадках, как продолжать сессию.

В таких случаях лучше всего успокоить клиента и принять то, что он еще не готов (пока) говорить о проблеме и, возможно, никогда не будет готов. В интервью, ориентированном на решение, не нужно знать, в чем заключается проблема и каковы ее истоки.

РАБОТА С КЛИЕНТАМИ, КОТОРЫЕ СПОРЯТ

Клиенты могут упорно спорить с терапевтом или между собой. Большинство клиентов видят только одну сторону медали: как начался спор и как он развивался. Другая сторона (т.е. то, как удалось прекратить спор) обычно остается незамеченной. Если благодаря вопросам специалиста клиенты лучше осознают свою способность самостоятельно прекратить ссору и то, что им не нужно упорствовать в своих привычных действиях, то те случаи, когда им удается прекратить ссору самостоятельно, становятся исключениями из проблемы, на которые можно опираться.

Ниже приведены некоторые советы для терапевтов, которые можно использовать, когда клиенты спорят.

- Вы можете сказать: “Ваше время здесь очень значимо; будет лучше, если вы будете спорить дома”.
- Вы можете отодвинуть свой стул, тем самым показывая, что не хотите участвовать в разговоре некоторое время (топографическая метафора).
- Вы можете выйти из комнаты, сделать себе чашку кофе и вернуться, когда ваши клиенты закончат спорить.

Некоторые ориентированные на решение проблемы ответы и вопросы для клиентов, которые спорят, могут быть следующими.

- Спасибо, что показали мне, как вы спорите. Я видел достаточно; насколько я понимаю, теперь вы можете остановиться.
- Потратьте столько времени, сколько вам нужно, для того, чтобы поспорить. Я вижу, как это важно для вас. (Обычно клиенты вскоре прекращают.)

- Каким образом споры (здесь) помогут вам достичь вашей общей цели?
- Как вам обычно удается закончить спор? Какой из этих способов вы можете применить прямо сейчас?

КАК ПОВЫСИТЬ ВЗАИМНОЕ ДОВЕРИЕ

Взаимное доверие между клиентами здесь не означает уверенность клиентов в своей способности достичь коллективной цели. Этот вид доверия обсуждался во второй главе. Я не буду подробно останавливаться на вопросе доверия клиента терапевту, я считаю, что доверять может только тот клиент, который уже работал с этим терапевтом. В данном случае речь идет о взаимном доверии в отношениях. Многие клиенты называют достижение взаимного доверия целью терапии. Однако важно помнить, что это скорее средство, чем цель. “Что изменится для вас обоих, если вы снова станете доверять друг другу? Как изменилась бы ваша совместная жизнь?” — эти вопросы позволяют увидеть желаемое будущее.

Левицки и Витхоф описали концепцию доверия, развития доверия и восстановления доверия. Они утверждали, что взаимное доверие — это клей, который удерживает отношения. Они дали следующее определение доверия: “вера человека в слова, действия и решения другого и его готовность действовать на основе вышеперечисленного” [Lewicki & Wiethoff, 2000, p. 87]. По их словам, совместное достижение коллективной цели — это один из способов построения или восстановления взаимного доверия.

Сасскинд и Круикшанк [Susskind & Kruikshank, 1987] утверждают, что нереально требовать взаимного доверия от клиентов. Доверие должно быть заслуженным. Самым важным соображением для каждого клиента, доверяющего другому, является взаимность: почему я должен соблюдать договоренности, если другой человек этого не делает? Поэтому специалист должен исходить из того, что сессии начинаются без взаимного доверия и что взаимное доверие может развиваться только в том случае, если клиенты ведут себя в соответствии с необходимым условием взаимности.

Келман [*Kelman, 2005*] описал трудности построения взаимного доверия в отношениях, которые возникают между жесткими оппонентами, например, как израильтяне и палестинцы: как вы можете работать над мирным процессом при полном отсутствии взаимного доверия и как вы можете построить взаимное доверие, если вы даже не начали мирный процесс? Среди прочего, он описал ответ в форме первого шага к коллективной цели (“последовательное приближение к обязательствам и готовности их выполнять”). Оценочные вопросы, ориентированные на решение, которые представляют собой приглашение работать над последовательным приближением к желаемому результату, могут быть очень полезны в этом отношении.

Вот некоторые ориентированные на решение вопросы о взаимном доверии и о том, как повысить доверие.

- Что из сказанного другим человеком дало вам понять, что он или она хочет найти решение проблемы?
- Что дало вам ощущение, что другой человек понимает вас, пусть даже в очень малой степени?
- Предположим, что между вами было бы больше взаимного доверия. Что бы изменилось или стало другим в ваших отношениях?
- Как (большее) взаимное доверие может помочь вам достичь вашей общей цели?
- Если 10 баллов означает, что взаимное доверие оптимально, а 0 баллов — что взаимного доверия нет вообще, какую оценку вы бы дали вашей ситуации? Как вы планируете достичь этого показателя?
- Как бы выглядел подъем на один балл выше по шкале?
- Что бы тогда изменилось в ваших отношениях?
- Что помогло бы вам подняться на один балл? Как вы можете способствовать этому?
- Если клиент считает, что другой человек должен измениться: “Что бы вы сами сделали по-другому?”.

- Какого балла вы оба хотели бы добиться? Какой результат вы бы сочли (достаточно) приемлемым?
- Как бы вы могли определить, что находитесь на этом уровне? Как еще? А как еще?
- Как все было раньше, когда вы доверяли друг другу? Как вы это делали?
- Что из этого вы могли бы сейчас сделать снова, чтобы приблизиться к своей цели?

СЛУЧАЙ 15

Во время медиации, касающейся соглашения об опеке над ребенком, взаимное доверие между бывшими супругами полностью исчезло. Клиенты считают важным, чтобы доверие было восстановлено ради детей. Медиатор спрашивает обоих, как они могли бы восстановить взаимное доверие. Мужчина говорит, что посчитал бы знаком доверия, если бы женщина дала ему номер своего мобильного телефона. На данный момент он является истцом; он считает, что другой человек должен измениться. Однако, учитывая историю их отношений, женщина не готова это сделать. Посредник спрашивает: "Предположим, что она все-таки дала вам номер. Что бы вы тогда сделали по-другому?". Мужчина отвечает, что тогда бы он отправил поздравительную открытку своей дочери. В этот момент мужчина понимает, что он, конечно, мог бы отправить открытку прямо сейчас, независимо от того, есть ли у него номер мобильного телефона женщины, и решает сделать это. Это приводит к небольшому положительному изменению в общении между ним и детьми. Женщина благодарна ему за это, что, в свою очередь, приводит к небольшому положительному изменению в отношениях между двумя родителями.

КАК УЛУЧШИТЬ ОБЩЕНИЕ МЕЖДУ КЛИЕНТАМИ

Часто клиенты хотят улучшить взаимное общение — не только для того, чтобы решить существующую проблему, но и для того, чтобы в случае возникновения новой проблемы иметь возможность решать ее вместе, без помощи третьей стороны. И здесь клиенты часто определяют улучшение взаимного общения как цель,

хотя на самом деле это еще один способ достижения желаемого будущего. Специалист должен четко помнить об этом, так как если это средство окажется недостижимым, сессии могут не состояться. Если коллективная цель (например, прочные отношения сотрудничества) сформулирована четко, то существует множество способов достичь ее, одним из которых является улучшение взаимного общения.

Вот некоторые вопросы о взаимном общении и о том, как можно улучшить общение, ориентированные на решение.

- Если бы вы оба оценили качество вашего общения в данный момент, где 10 — отлично и 0 — очень плохо, какую оценку вы бы ему поставили?
- Как вам удастся быть на этом уровне?
- Как бы выглядел подъем на один балл выше по шкале?
- Предположим, что вы общаетесь хорошо (снова). Что бы изменилось в ваших отношениях?
- Как (лучшее) взаимное общение может помочь вам достичь вашего желаемого будущего?
- Что бы вы тогда делали по-другому?
- Как бы другой человек смог определить, что вы поднялись на один балл?
- Как бы вы смогли достичь более высокой оценки?
- Что может сделать другой человек, чтобы помочь вам подняться на один балл?
- Что вы можете сделать, чтобы помочь другому человеку подняться на один балл?
- На каком уровне вы оба хотели бы оказаться? Какой результат вы считаете удовлетворительным?
- Как бы вы могли определить, что вы находитесь на этом уровне? Как еще? А как еще?

- Расскажите о вашем общении раньше. Как вы это делали это?
- Что из этого вы могли бы попробовать повторить, чтобы приблизиться к своей цели?

ИТОГИ

- В этой главе обсуждались возможности экстернализации проблемы.
- Было описано использование проекции в будущее (письмо из будущего, советы и размышления старшего и мудрого Я, размышления о своей ситуации на 1 год вперед, 5-летний план и посещение собственных похорон) и использование матрицы взаимодействий.
- Было описано использование невербальных техник (использование доски, создание рисунка, применение топографических метафор) и ролевой игры (с задачами притворства и сюрприза).
- Даны списки вопросов, сфокусированные на решении, для клиентов в кризисе, клиентов, которые отвечают, что не знают ответа на вопрос, клиентов, которые не хотят или не могут говорить о своей проблеме, и клиентов, которые не хотят или не могут говорить о своей проблеме.
- Даны списки вопросов, ориентированных на решение, для повышения взаимного доверия клиентов и улучшения взаимного общения клиентов.